

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

ЭЛЕКТРОННОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
ПРОГРАММЫ УЧЕТА ДВИЖЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
профилю подготовки «Энергетика»
профилизации «Компьютерные технологии автоматизации и управления»

Идентификационный номер ВКР: 522

Екатеринбург 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт инженерно-педагогического образования
Кафедра информационных систем и технологий

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ
Заведующая кафедрой ИС
_____ Н. С. Толстова
«_____» _____ 2017 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЭЛЕКТРОННОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
ПРОГРАММЫ УЧЕТА ДВИЖЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Исполнитель:

обучающаяся группы ЗКТэ-402С

К. М. Саакян

Руководитель:

ст. преподаватель каф.ИС

Н. С. Нарваткина

Нормоконтролер:

Т. В. Рыжкова

Екатеринбург 2017

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа выполнена на 50 страницах, содержит 25 рисунков, 29 источников литературы.

Ключевые слова: ДОКУМЕНТ, ПРОГРАММА, РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, ЭЛЕКТРОННОЕ РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, СРЕДСТВА РАЗРАБОТКИ.

Объектом исследования является процесс подготовки стажеров Единого расчетного центра к использованию программы для учета движения документов.

Предметом исследования является документация и материалы для обучения стажеров основам работы с программой учета движения документов.

Цель работы — разработать электронное руководство для стажеров Единого расчетного центра, осваивающих технологию использования программы учета движения документов.

Для достижения поставленной цели решены следующие **задачи**:

1. Проведен анализ различных источников, посвященных теме работы.
2. Определены требования к структуре и содержанию электронного руководства.
3. Разработана структура и интерфейс электронного руководства.
4. Руководство разработано и апробировано в отделе.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Теоретические основы разработки электронного руководства пользователя. 8	
1.1 Описание программы учета движения документов в Едином расчетном центре	8
1.1.1 Информатизация учета движения документов в Едином расчетном центре	8
1.1.2 Описание функционала программы.....	9
1.2 Требования к уровню подготовки пользователей программы и особенности их обучения	10
1.3 Анализ литературных и интернет-источников по теме исследования....	12
1.4 Электронные руководства пользователей и технология их создания.....	18
1.4.1 Понятие электронного руководства.....	18
1.4.2 Требования к содержанию и оформлению электронных руководств	19
2 Описание электронного руководства пользователя	21
2.1 Назначение электронного руководства	21
2.3 Описание структуры электронного руководства.....	21
2.5 Рекомендации по использованию электронного руководства	39
2.6 Апробация электронного руководства	42
Заключение	44
Список использованных источников	46
ПРИЛОЖЕНИЕ	49

ВВЕДЕНИЕ

Внедрение любой информационной системы/программы и дальнейшая успешная ее эксплуатация, получение экономического эффекта от ее использования зависят от множества факторов. Одним из таких факторов является обучение пользователей технологии работы с информационной системой/программой, формирование необходимого уровня квалификации персонала ее эксплуатирующего, знание сотрудниками ее возможностей и умение их использовать [21, 27].

Если на этапе внедрения обучение персонала организует и проводит, как правило, команда, занимающаяся внедрением, то на этапе промышленной эксплуатации обучение сотрудников становится проблемой самой организации.

Существует множество форм обучения, отличающихся разным уровнем затрат (финансовых, временных, кадровых, технологических и др.): «от практического обучения полностью своими силами (наставничество) до обучения с привлечением известных специалистов, от обучения «в бою» (коучинг) до обучения с отрывом от производства». В непростых для предприятий экономических условиях многие организации предпочитают проводить обучение новых сотрудников собственными силами, используя такие технологии как индивидуальное обучение (наставничество) и самообучение [3].

Использование компьютерных технологий в таких условиях подготовки персонала приобретает особое значение [5]. Исследователи и практики отмечают возможность использования в таких процессах подготовки электронных руководств пользователей [1, 19]. Такие руководства обладают достоинствами, выгодно отличающими их от традиционных печатных руководств (интерактивность, возможность получения контекстной помощи, визуальная видео- и аудиоподдержка, возможность быстрого изменения для отслеживания изменений, происходящих при изменении программного обеспечения или техноло-

гии, условий его использования). Однако такие руководства должны отвечать определенным требованиям, чтобы обеспечить достижение цели подготовки:

- выработать у пользователей базовые навыки самостоятельной работы с системой;
- научить их применению руководств пользователя при работе с системой;
- обучить их грамотно формулировать вопросы к специалистам группы сопровождения системы.

Это актуально и для подготовки документоведов Единого расчетного центра, которые при трудоустройстве должны освоить технологию работы с программой, используемой для учета движения документов в этой организации.

В обязанности документоведа входит [7]:

1. Прием документов.
2. Регистрация документов (входящих, заявлений, исходящих, виз).
3. Поиск истории документа.
4. Хранение и передача документов в архив.

Выполнение вышеперечисленных обязанностей невозможно без базы данных, которую используют при регистрации поступающих документов, фиксации их движения и списания в архив. Разработанная база данных создана в программном обеспечении Microsoft Office Access, позволяет систематизировать информацию о документах, получить, при необходимости, доступ к информации о документах, циркулирующих в компании, и позволяет пополнять базу новой информацией о вновь поступивших документах.

В процессе подготовки сотрудник использует разные источники информации: инструктивные материалы по документационному обеспечению управления, справочные материалы о программе, информацию, полученную от наставника и т.д.

Инструкция по документационному обеспечению управления является нормативным документом, устанавливающим единую систему документиро-

вания и организации работы с документами в Едином расчетном центре (ЕРЦ). Она разработана на основе следующих документов:

1. ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

2. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения.

3. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти.

4. Основные правила работы архивов организаций.

Должностная инструкция позволяет упростить процесс ознакомления новых сотрудников с должностными инструкциями, с порядком и правилами выполнения своих должностных обязанностей. Но, время от времени, система работы в любой организации меняется, и это вызывает необходимость внесения изменений в нормативные и инструктивные документы. Данные изменения должны быть учтены при работе как новыми, так и уже работающими сотрудниками организации.

Для решения этих проблем в ЕРЦ было принято решение разработать электронное руководство пользователя программы, которое позволит в одном электронном источнике сосредоточить информацию из разных источников, обеспечить возможность его своевременной быстрой модификации с учетом происходящих изменений, освоить теоретические основы и практические приемы работы с программным обеспечением для выполнения функциональных обязанностей, связанных с учетом движения документов в организации.

Электронное руководство позволит не только сократить время, затрачиваемое наставниками на обучение новичков, но и позволит без труда вносить необходимые изменения.

Еще одним преимуществом электронного руководства станет его доступность и удобство в использовании.

Актуальность работы связана с необходимостью усовершенствования процесса подготовки вновь пришедших специалистов-пользователей программы учета движения документов с целью повышения качества подготовки и сокращения времени подготовки, сокращения времени отвлечения наставников от выполнения их основных обязанностей.

Объектом исследования является процесс подготовки стажеров Единого расчетного центра к использованию программы учета движения документов в организации.

Предметом исследования является документация и материалы для подготовки специалистов к использованию программы учета движения документов для выполнения функциональных обязанностей.

Цель работы — разработать электронное руководство для специалистов Единого расчетного центра, осваивающих технологию использования программы учета движения документов.

В соответствии с поставленными целями в работе определены следующие задачи:

1. Провести анализ различных источников, посвященных теме работы.
2. Определить требования к структуре и содержанию электронного руководства.
3. Разработать структуру и интерфейс электронного руководства.
4. Разработать и апробировать руководство в отделе.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗРАБОТКИ ЭЛЕКТРОННОГО РУКОВОДСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

1.1 Описание программы учета движения документов в Едином расчетном центре

1.1.1 Информатизация учета движения документов в Едином расчетном центре

Единый расчетный центр (ЕРЦ) — ведущий биллинговый оператор города Екатеринбурга в сфере начислений за жилищно-коммунальные и иные услуги. Работа компании базируется на принципах полного соблюдения законодательства в порядке проведения расчетов между управляющими организациями, поставщиками услуг и их абонентами за жилое помещение, коммунальные и иные услуги. Это позволяет своевременно реагировать на любые изменения в сфере жилищно-коммунального хозяйства и оперативно вносить корректировки в алгоритмы начислений, а также сообщать управляющим компаниям и жителям обо всех нововведениях.

ЕРЦ позволяет получить разъяснения и ответы наиболее удобным способом. Основная работа в плане ответов на запросы, корректировки и внесения изменений в договоры выполняется сотрудниками главного офиса Единого расчетного центра, куда поступает вся входящая документация. Вся информация (письма из почты России, документы, переданные курьером и водителями ЕРЦ, письма и запросы, принесенные непосредственно курьерами управляющих организаций и др.) первоначально поступаю в центр управления документацией (ЦУД).

Специалисты ЦУД (документоведы) занимаются регистрацией и распределением поступающей корреспонденции по отделам для их последующей обработки.

Вся поступающая корреспонденция учитывается (регистрируется) в единой базе данных организации путем занесения основной информации о документе в базу данных.

Далее отдел, выполнивший свою работу, либо сдает отработанный документ в архив (после отметки в базе данных), либо, в случае необходимости, отправляет ответ организации (или абоненту) по запрашиваемой информации, предварительно зарегистрировав исходящий документ в базе данных.

База данных ЦУД, разработанная в программном обеспечении Microsoft Office Access, хранит информацию обо всех документах: о поступивших, созданных в организации, или отправленных документах.

Работой, связанной с занесения информации о движении документа в организации, занимается специалист, занимающий должность документоведа.

Вся документация организации делится на три документопотока:

1. Входящие (поступающие) документы.
2. Исходящие (отправляемые) документы.
3. Внутренние (создаваемые в организации и не выходящие за его пределы) документы.

База данных центра управления документацией является важным инструментом в работе организации.

1.1.2 Описание функционала программы

Количество входящих и исходящих документов в организации растет с каждым годом. Со временем поиск нужных файлов и, тем более, необходимой информации о них, превращается в непростую задачу, требующую немалых усилий и времени.

Еще одна проблема, связанная с обилием документов в организации, связана с надежностью хранения данных. С этой проблемой помогает справиться программа, реализованная в системе управления базами данных

Microsoft Office Access, которую используют для этих целей в Едином расчетном центре.

Программа позволяет систематизировать документацию и информацию о ней, путем регистрации и занесения информации о документе в базу данных. Так же, программа позволяет хранить информацию об истории документа с момента получения и до момента его списания в архив организации.

Программа позволяет:

- фиксировать момент поступления документа и момент передачи его в другой отдел;
- фиксировать момент отправки исходящей корреспонденции;
- хранить информацию о месте нахождения документа, о дате передачи и о стадии выполнения работы над ним;
- осуществлять многокритериальный поиск документов, контроль их исполнения и др.

Возможности программы настолько обширны, что позволяют решать всевозможные проблемы с организацией документооборота на рассматриваемом предприятии.

1.2 Требования к уровню подготовки пользователей программы и особенности их обучения

Должностная инструкция документоведа [7] является нормативным документом, устанавливающим функциональные обязанности, права и ответственность его как сотрудника данной организации. В данном документе отражена обязанность данного сотрудника:

- знать единую систему документирования, организацию работы с документами в ЕРЦ;
- владеть приемами учета движения документов в программе, используемой для этих целей в организации.

Инструкция разработана в целях совершенствования документационного обеспечения управления организации, повышения его эффективности путем унификации состава и форм управленческих документов, технологии работы с ними и обеспечения контроля исполнения документов.

Инструкция устанавливает порядок ознакомления принятых на работу сотрудников с установленной в организации системой работы с документами. Ответственность за ознакомление сотрудников с требованиями, изложенными в данном документе возлагается на руководителей структурных подразделений.

Согласно должностной инструкции документовед центра управления документацией должен [7]:

- осуществлять прием поступающей документации;
- своевременно регистрировать поступающую и исходящую корреспонденцию;
- осуществлять поиск документов, в случае необходимости и в случае поступления запросов от других отделов организации;
- заниматься визированием документации, в случае передачи документа из одного отдела в другой;
- заниматься хранением и своевременным списанием документации в архив.

Работа документаведа включает такие основные этапы работы с документами как:

- прием и обработка документов;
- регистрация и распределение документов;
- передача документов исполнителям;
- контроль за исполнением документов.

Программное обеспечение, разработанное в Microsoft Office Access является инструментом, позволяющим выполнить эти операции.

В настоящее время обучение новых сотрудников в Едином расчетном центре проводится в следующем порядке: первоначально новый сотрудник

знакомится с должностной инструкцией, затем знакомится с теоретическими сведениями о программном обеспечении и о документообороте ЕРЦ в целом. Далее опытные сотрудники помогают ему освоить приемы работы в программном обеспечении, обучая нового сотрудника всем тонкостям работы в программе.

Для этого, опытному сотруднику необходимо отвлекаться от своих непосредственных обязанностей, так как на процесс обучения уходит достаточно много времени. Отрыв опытных сотрудников от работы влечет за собой потерю рабочего времени и увеличивает загруженность специалистов, что является большим недостатком в механизме работы отдела.

Выходом из положения является возможность использования электронного руководства в процессе обучения новых специалистов. Электронное руководство позволит в разы сократить время обучения новичков. Свободный доступ к этой информации необходим не только вновь пришедшим специалистам, но и опытным сотрудникам с целью выяснения некоторых тонкостей работы и для выяснения изменений или поправок в уже устоявшейся системе документооборота.

1.3 Анализ литературных и интернет-источников по теме исследования

Анализ литературы при разработке электронного руководства играет очень важную роль, поскольку позволяет отобрать, систематизировать материал, а так же понять, каким образом данный материал необходимо представить, чтобы информация была понята и усвоена новым сотрудником организации.

Были проанализированы источники по следующей тематике:

1. Материалы, посвященные технологии работы в Microsoft Office Access.

2. Материалы, определяющие должностные обязанности документоведа, необходимый уровень подготовки документоведа, который требуется для успешной работы в программе.

3. Материалы, посвященные руководствам для пользователей программного обеспечения, определяющие их структуру, содержание и т.п.

4. Материалы, посвященные корпоративному обучению, обучению сотрудников в организации.

5. Материалы, посвященные электронным изданиям, их особенностям.

Книга Зрюмова Е.А. «Базы данных» [10] позволяет получить общее представление о работе в программе Microsoft Office Access. Учебное пособие содержит необходимые теоретические сведения для изучения принципов работы в современных базах данных, а также практические реализации баз данных в программном обеспечении Microsoft Office Access. Учебное пособие направлено на формирование профессиональных компетенций специалистов, деятельность которых связана с информационными технологиями.

Книга «Информационные технологии в профессиональной деятельности, Технические специальности» [18] так же как и первая книга, позволяет понять, что из себя представляет программное обеспечение Microsoft Office Access. В книге приведены базовые понятия по информационным технологиям, рассмотрены возможности практического применения в профессиональной деятельности программ офисного пакета MS Office.

В книге рассматривается принцип работы и назначение Microsoft Office Access, рассматриваются основные возможности программы, и приемы которые делают процесс работы в базе данных легким и понятным.

Учебно-методическое пособие «Практические работы по Microsoft Office 10» [1] предназначено для аудиторных и самостоятельных работ по дисциплинам «Информатика» и «Информационные технологии». Пособие содержит краткое методическое руководство и множество практических заданий, позволяющих познакомиться с основными принципами работы офисных приложений Microsoft. Пособие предназначено для желающих овладеть прак-

тическими навыками работы с программами из пакета Microsoft Office на примерах работы в данных программах. В учебном пособии рассмотрены примеры работы в программном обеспечении Microsoft Office Access, наглядно демонстрированы основные возможности этого программного обеспечения.

Книга Днепров А. «Microsoft Access 2007», [5] дает возможность понять, что освоение программы Microsoft Access задача вполне возможная, и эта книга убеждает в этом каждой своей страницей и главой. С этой книгой у читателя появляется возможность не только познакомиться ближе с Microsoft Access, а еще и разобраться с принципом работы этой программы, и в дальнейшем успешно ее использовать в различных целях

Книга Мэтью М.Д. «Microsoft Access. Руководство пользователя» [20] содержит не только актуальные инструкции, но и рекомендации по применению всех возможностей программного комплекса Microsoft Access. В книге подробно описано формирование различных сложных и простых баз данных, хранение информации в табличной форме, все о поиске, работе с данными и их анализе. Рассматривается сортировка объемных данных, а также работа с запросами. Описано формирование отчетности, разработка пользовательского интерфейса с применением других форм, а и также программирование в Access и прочее.

В книге сделан акцент на применении настроек в новой панели инструментов, приведены наиболее востребованные настройки инструментария программы, что позволяет специалисту быстро решать поставленные задачи. Приведена объективная оценка их функциональности и корректности работы.

Учебник «Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство» [17], на основе действующей общегосударственной нормативной базы, наиболее полно отражает опыт документационного обеспечения управленческой деятельности современных государственных и негосударственных организаций, а также использование компьютерной техники и

технологий в этом процессе что, в свою очередь, является неотъемлемой частью знаний, необходимых для работы в должности документаоведа.

В книге-пособии «Делопроизводство. Документационное обеспечение управления. Справочное пособие» [16], написанной Кузнецовым, изложены правила документирования управленческой деятельности и принципы создания системы управления документами. Пособие содержит сведения о нормативно-правовой и методической базе в области документационного обеспечения. Книга предназначена для желающих получить сведения о делопроизводстве в целом, о документационном обеспечении управления, документооборот и т.д.

Книга «Электронное офисное делопроизводство: учебник» [23] посвящена вопросу применения электронных офисных систем для автоматизации административного, кадрового и архивного делопроизводства в организации. Изложенный материал предназначен для будущих специалистов, стремящихся освоить специальность «Документоведение и документационное обеспечение управления». Книга позволяет ознакомиться с основными принципами архивоведения и порядком распределения информации в пределах организации.

Инструкция по документационному обеспечению управления является нормативным документом, устанавливающим единую систему документирования и организации работы с документами в «Едином Расчетном Центре» Инструкция разработана на основе: ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», основных положений и общих требованиях к документам и службам документационного обеспечения государственной системы документационного обеспечения управления, типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, основных правил работы архивов организаций.

Наличие в электронном руководстве теоретической части и части, где подробно описывается выполнение той или иной операции в программе,

необходимо. Но, немаловажными при создании электронного руководства являются принципы их создания, представления информации, интерфейса и пр.

Работа Афанасьева А.А. и Шилова А.А. «Обучение персонала работе с информационной системой» [1] содержит практические советы по обучению будущих специалистов. В ней рассмотрены проблемы, возникающие в процессе обучения и подходы к их решения, на конкретном примере разбираются вопросы организации обучения персонала, технологии работы с программным обеспечением, при которых достигается овладение необходимыми знаниями, умениями.

Основным ориентиром для создания электронного руководства стал стандарт ГОСТ 50-34-698-90 [4], который предлагает при создании руководства придерживаться структуры, при которой руководство содержит информацию о программе, о ее назначении, о применении, о подготовке к работе и пр. На основании данного стандарта можно сделать вывод, что основной задачей руководства является правильное преподнесение информации пользователю с целью полного освоения того или иного процесса, того или иного вида деятельности. При создании электронного руководства были учтены основные моменты и требования, представленные в данном стандарте.

Для непосредственного создания электронного руководства было необходимо получить полное представление об определении данного понятия и об основных моментах, которые необходимо учитывать при его создании. Статья под названием «Как создать электронное руководство»[13] позволяет получить ответы на данные вопросы. В данной статье рассмотрены основные принципах создания электронного руководства. Так же, статья содержит информацию о том, что должно содержать руководство, каким оптимальным способом стоит распределить информацию в создаваемом руководстве.

В работе «Руководство пользователя — разработка и написание» рассмотрены вопросы содержания руководства пользователя и приведены примеры руководств [25].

При написании электронного руководства была учтена и принята к сведению информация, содержащаяся в работах Бирюкова А. «Корпоративное ИТ-обучение в новых условиях» [3], «Корпоративное обучение при внедрении СЭД» [14], «Обучение персонала при внедрении АИС» [21], Степанова Д. Ю. «Проблемы внедрения корпоративных информационных систем: уровень приложений. Проблемы обучения пользователей». В данных работах рассмотрены методы, средства, проблемы организации обучения специалистов информационным технологиям и подходы к их решению, позволяющие реализовать подготовку специалистов организации способствующую освоению всех тонкостей работы с программным обеспечением.

В работе Морозова В.В. «Применение интерактивных электронных технических руководств в образовательных технологиях» проанализированы возможности интерактивных электронных технических руководств (ИЭТР) как средства обучения, приведена классификация электронной документации (ЭД) по международным и российским стандартам, отмечена необходимость создания ряда дополнительных возможностей, способствующих наилучшему усвоению материала, в том числе, соответствующей технологии представления информации, возможности мультимедийной поддержки, процедуры поиска и др.

Для определения принципов представления информации в электронных изданиях в форме, способствующей лучшему ее усвоению, были изучены материалы, представленные в работах, посвященных разработке и использованию электронных учебных пособий: Красильникова В.В. «Теоретические основы разработки электронных образовательных изданий» [15], Зимин О. В. и Кириллова А. И. «Рекомендации по созданию электронного учебника» [9] , Ермакова Д. С. И др. «Технические и психолого-педагогические требования к разработке электронных учебных пособий» [7], Деревниной А. Ю. «Принципы создания электронных учебников. Открытое образование: проектирование учебников» [5], Трегубовой О.П. «Создание электронного учебника» [28]. В данных работах описаны большой спектр требований, предъявляемых к элек-

тронным изданиям, особенности оформления текста, применение различных технических возможностей, таких как анимация, звук, иллюстрации, реализация навигации.

Рассмотренные выше источники обеспечили необходимую информационную базу для создания электронного руководства, помогли не только профессиональным языком донести до специалиста порядок выполнения работы, но и объяснить принцип выполнения базовых операций в программе с учетом общепринятых стандартов, нормативных документов организации, помогли понять каким образом разработать руководство, чтобы дать возможность специалисту как можно быстрее освоить технологию работы в программе и приступить к своим обязанностям.

1.4 Электронные руководства пользователей и технология их создания

1.4.1 Понятие электронного руководства

Руководство пользователя — это пакет эксплуатационной документации, основная цель которого заключается в обеспечении пользователя необходимой информацией для самостоятельной работы с программой или автоматизированной системой [4].

Таким образом, руководство пользователя должно отвечать на следующие вопросы: что это за программа, для каких целей она предназначена, какие функции данная программа выполняет, принцип работы в данной программе и т.д.

Электронное руководство пользователя разработано с целью ознакомления специалиста с программным продуктом, в котором ему предстоит работать, с целью ознакомления с информацией, на основании которой он и будет выполнять свою работу и с целью обучения самой работе с программным обеспечением.

Электронное руководство пользователя позволяет получить ответы на следующие вопросы:

1. Что входит в перечень общих правил организации документооборота в ЕРЦ?
2. Каким образом происходит прием и обработка поступающих документов?
3. Какие основные моменты включает в себя процесс регистрации документации?
4. Какая информация заносится в базу данных?
5. Как пользоваться базой данных центра управления документацией и для каких целей?

Электронное руководство пользователей позволит: повысить уровень профессиональных знаний и умений, развить личностные качества, такие как саморазвитие и самоконтроль. А для организации (для рассматриваемого отдела) электронное руководство станет прекрасным, доступным инструментом не только для новых специалистов, но и для специалистов, не первый год занимающих свою должность.

1.4.2 Требования к содержанию и оформлению электронных руководств

В электронном руководстве информация может быть представлена сразу несколькими способами: в виде текста, звука, анимации, видео и графики, что существенно повышает запоминание новой информации [27].

Стратегическая задача в этом случае — обеспечить максимально высокое восприятие материала. Материал должен быть изложен ясно и доходчиво, с четкой ориентацией на уровень профессиональной подготовленности обучаемых.

Электронное руководство состоит из конкретных указаний, идей и советов, помогающих сориентироваться по ходу работы. В него включают планы

выполнения тех или иных операций для освоения материала и продуктивной работы в дальнейшем.

Электронное руководство наиболее эффективное средство для обучения будущих специалистов, в не зависимости от тематики подаваемого материала.

Согласно ГОСТ РД 50-34.698-90 АС электронное руководство должно содержать информацию:

1. О назначении программы.
2. О порядке выполнении операций в программе.
3. Описание функций программы и т.д.

Электронное руководство должно включать в себя не только теоретические сведения о работе с программным обеспечением, но и давать возможность обучаемому с помощью специальных указаний, на практике, освоить приемы занесения информации в базу данных, поиска информации и т.п.

2 ОПИСАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО РУКОВОДСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

2.1 Назначение электронного руководства

Электронное руководство пользователя — это документ, назначение которого — предоставить пользователям помощь в использовании некоторой системы. Документ входит в состав технической документации, входящей в состав поставки [Ошибка! Источник ссылки не найден.].

Электронное руководство предназначено для освоения технологии работы с программой учета движения материалов в ЕРЦ.

2.3 Описание структуры электронного руководства

Согласно ГОСТ РД 50-34.698-90 АС электронное руководство содержит информацию о назначении программы, о порядке выполнении операций в программе, об описании функций программы и т.д.

Разработанное электронное руководство создано с целью освоения технологий, приемов работы, необходимых для выполнения должностных обязанностей специалисту, занимающему должность документоведа.

Данное электронное руководство позволяет самостоятельно изучить принцип работы с программным обеспечением, используемым при работе с документами в организации, позволяет, следуя инструкциям, выполнять необходимые операции в рабочей программе, освоить принцип работы с документацией с момента ее получения и до момента списания в архив.

В данное электронное руководство входят следующие элементы:

1. Теоретическая часть.
2. Пошаговое описание процесса выполнения практических операций.

3. Демонстрация процесса выполнения практической части в виде видеоматериалов.

4. Примеры выполнения операций в программе.

Электронное руководство содержит информацию из различных источников, что позволяет сотруднику самостоятельно освоить как теоретическую, так и практическую составляющую своей работы, закрепить свои знания и умения по работе с программным обеспечением, пользуясь рекомендациями и указаниями из данного руководства.

Главная страница

На главной странице электронного руководства описывается структура электронного учебного пособия (рисунок 1).



Рисунок 1 — Главная страница электронного руководства

Ознакомившись со структурой электронного руководства, специалист получит представление о том, с какими основными моментами ему предстоит ознакомиться в ходе подготовки к работе с программой.

Раздел «Общие положения» содержит сведения:

- о назначении электронного руководства, о целях его создания и о документации, на основании которой данное руководство было разработано (рисунок 2).

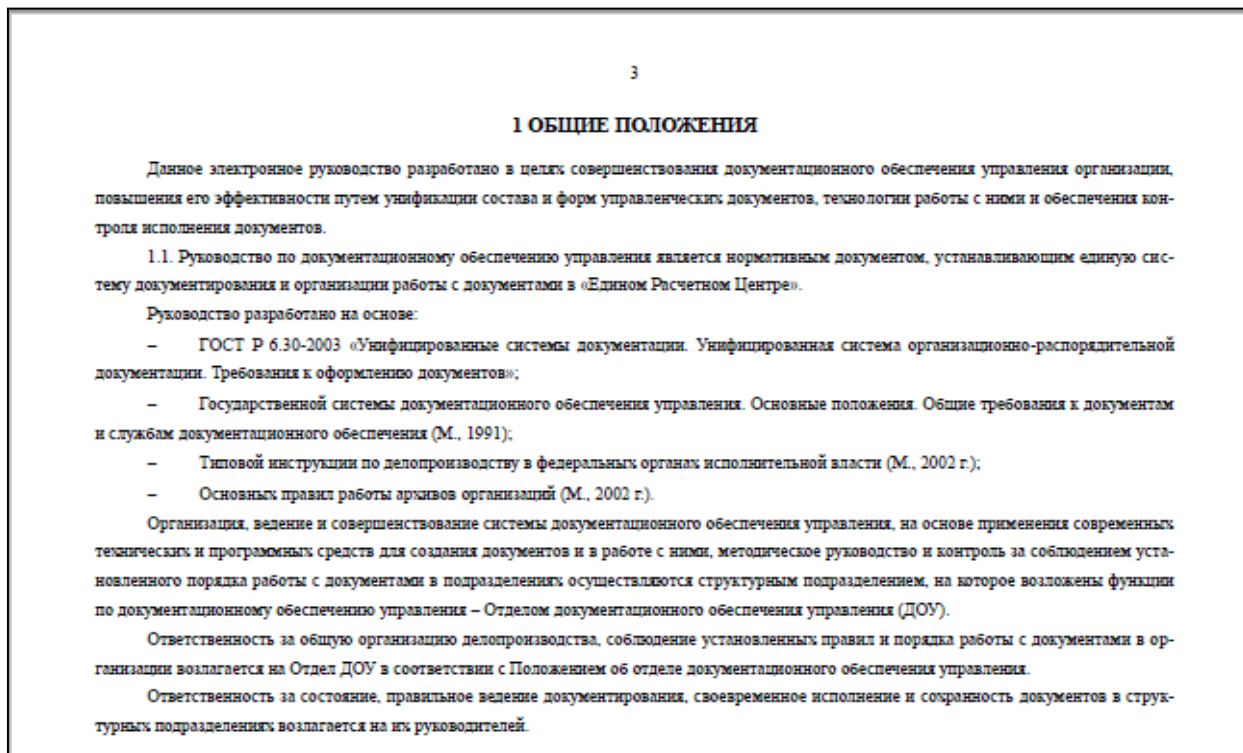


Рисунок 2 — Страница раздела «Общие положения»

Раздел «Общие правила организации документооборота в Едином расчетном центре» содержит информацию:

- о документообороте в целом;
- о документообороте в Едином расчетном центре;
- об основных этапах работы с документацией.

Пример страницы данного раздела представлен на рисунке 3.

Раздел «Прием входящих документов» предназначен:

- для понимания процесса приема входящей корреспонденции;
- для ознакомления с этапами приема документов;
- изучения процедуры регистрации входящих документов;
- и т.д.

2 ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В «ЕДИНОМ РАСЧЕТНОМ ЦЕНТРЕ»

Документооборот – это движение документа с момента его создания или получения до завершения исполнения или отправки. От четкости и оперативности обработки и движения документа зависит скорость получения информации, необходимой для выработки управленческих решений.

Вся документация организации делится на три документопотока:

- входящие (поступающие) документы;
- исходящие (отправляемые) документы;
- внутренние (создаваемые в организации и не выходящие за его пределы) документы.

Документооборот включает такие основные этапы работы с документами как прием, обработка, регистрация, распределение корреспонденции, передача документов исполнителям, контроль за исполнением документов.

3 ПРИЕМ ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

К входящей корреспонденции относятся документы, полученные по почте, доставленные курьером или посетителями, принятые по телефону, факсу, электронной почте.

Рисунок 3 — Страница раздела «Общие правила организации документооборота в Едином расчетном центре»

Иными словами, данный раздел необходим для получения общего представления о моменте поступления документации в организацию и о процессе ее первоначальной обработки (рисунок 4).

Прием документов, поступающих от Заказчиков и с участков и доставленных водителями организации, осуществляет диспетчер.

Обращения абонентов, документы организаций, учреждений и предприятий, почтовые отправления, периодические издания, переданные курьерами, принимают специалисты, ведущие прием в Общественной приемной (ДОУ).

При приеме корреспонденции проверяется сохранность упаковки и правильность адресации. Ошибочно доставленная корреспонденция возвращается на почтовое отделение/курьеру.

В правом нижнем углу полученного в Общественной приемной документа, доставленного курьером или посетителями, проставляется штамп с датой его получения и фамилией получившего его сотрудника (рис. 1).



Рисунок 1 — штамп о получении документа

Факсимильные документы и передаваемые по телефону сообщения принимаются секретарем-референтом.

Принятые сотрудниками Общественной приемной или диспетчером документы курьером передаются в Отдел ДОУ.

Специалистами Отдела ДОУ вскрываются все конверты, кроме конвертов с пометкой «лично», проверяется состав документов в них.

Если в полученном документе отсутствуют указанные приложения, об этом проставляется отметка на первом листе документа. Запрос о высылке недостающих документов, если они необходимы, делают сотрудники отдела ДОУ или сотрудник, которому на исполнение будет направлен данный документ.

Рисунок 4 — Страница раздела «Прием входящих документов»

Раздел «Регистрация входящих документов» посвящен подробному описанию:

- процесса регистрации документации;
- видов регистрируемых входящих документов;
- порядка занесения информации о них в базу;
- и т.д.

Так же раздел содержит практические указания, которые дают возможность освоить сам процесс регистрации и воспроизвести самому этот процесс, пользуясь рекомендациями из руководства (рисунок 5).

Раздел включает информацию:

- о классификации документов для дальнейшей регистрации в базе данных;
- о видах документов, поступающих в организацию;
- о признаках, по которым, после передачи документов в работу, можно определить, каким образом данный документ поступил.

4.2 Регистрация входящих документов, поступивших по почте, доставленных курьером или посетителем

Для того чтобы зарегистрировать входящий документ, поступивший по почте, доставленный курьером или посетителем — необходимо следовать следующей инструкции:

- 1) Зайти в общий файловый сервер.
- 2) Открыть папку «Регистрация».
- 3) В папке «Регистрация» открыть ярлык «Регистрация 2017». Откроется база данных Microsoft Office Access (рис.2).
- 4) В появившемся окне открыть форму «Входящие документы» (рис.3):

→ Все объекты Access → Формы → Входящие документы

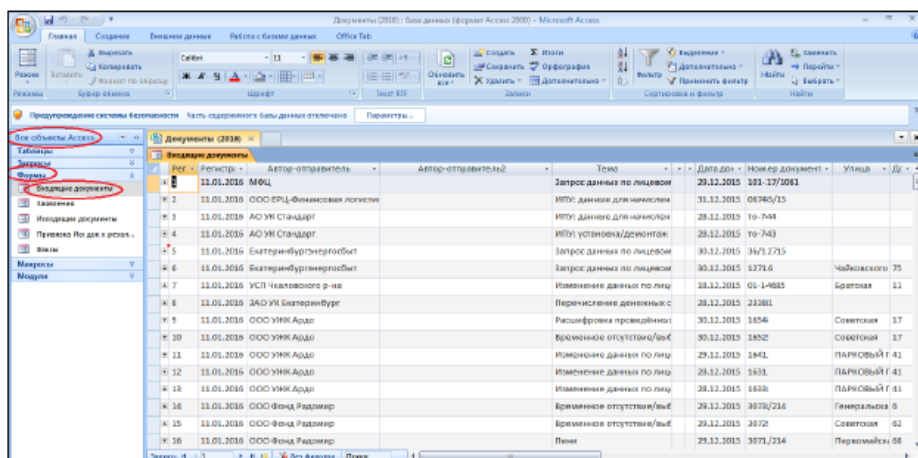


Рисунок 3 — Открытие формы Входящие документы

Рисунок 5 — Страница раздела руководства «Регистрация входящих документов»

- поступивших по почте;
- доставленных курьером;
- полученных от посетителя.

Описание данного процесса содержит как теоретическую часть описания, так и практическую.

Практическая часть содержит подробную инструкцию, содержащую описание процесса регистрации данного вида документа в базе данных группы учета и регистрации.

Страница с описанием процесса регистрации данного вида документа представлена на рисунке 7.

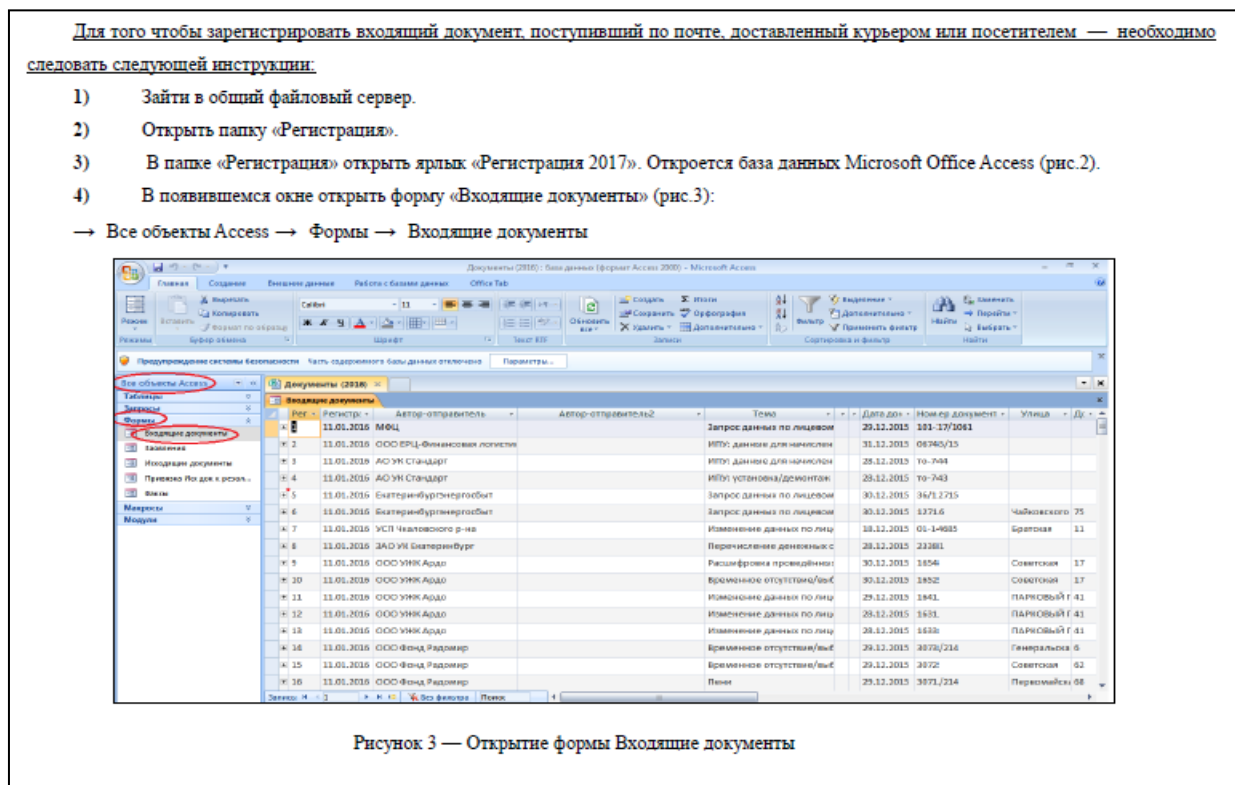


Рисунок 7 — Фрагмент практической части с описанием регистрации входящего документа в базе данных

В данном разделе представлены:

- перечень отделов, в которые после регистрации направляется документ;
- описание того, как в зависимости от тематики содержания документов, происходит распределение документов по отделам организации (рисунок 8).

Так же, в данном разделе продемонстрирован принцип заполнения резолюции документа.

Продолжение таблицы 1 — Соответствие тем и структурных подразделений	
Изменение формы собственности	Отдел заведения информации
Информация о субсидии	Отдел маркетинговых коммуникаций
Общедомовое потребление: разъяснение начислений	Центр обработки запросов/Отдел заведения информации
Операции с лицевыми счетами	Отдел заведения информации
Определение	Юридический департамент
Открытие/закрытие услуги	Отдел заведения информации
Отчет о вознаграждении	Отдел по работе с заказчиками
Отчетные формы	Центр обработки запросов
Перевод переплаты/оплаты	Центр обработки запросов
Приборы учета	Отдел заведения информации
Распоряжение о корректировке в лицевом счете	Отдел заведения информации
Распоряжение о начислении/перерасчете за ОДПУ	Отдел заведения информации
Расшифровка расчета пеней / проведение перерасчета пеней	Отдел заведения информации
Реквизиты для перечисления	Отдел по работе с заказчиками

Рисунок 8 — Страница с информацией о соответствии тем и распределения документов по отделам

Страница с описанием процесса заполнения резолюции документа представлена на рисунке 9.

При заполнении резолюции необходимо:

- 1) в поле Действующая резолюция поставить галочку, которая будет свидетельствовать о том, что документ передан в указанный отдел.
- 2) Выбрать из выпадающего списка отдел, которому необходимо передать документ после регистрации.
- 3) Прописать фамилию и инициалы заведующего отделом, в адрес которого после регистрации направится документ.
- 4) Заполнить поле «Дата фактическая», которое равно дате регистрации документа.

Процесс заполнения резолюции представлен на рисунке 7.

Рисунок 7 — Процесс заполнения резолюции

Рисунок 9 — Страница раздела с описанием принципа заполнения части документа с резолюцией

В разделе «Регистрация входящих документов» рассмотрен момент присвоения номера документу (рисунок 10).

Регистрация осуществляется однократно, при этом каждый входящий документ получает уникальный регистрационный номер, который равен регистрационному номеру в программе. Регистрационный номер и дата проставляются в виде штампа в правом нижнем углу документа (рис.8).

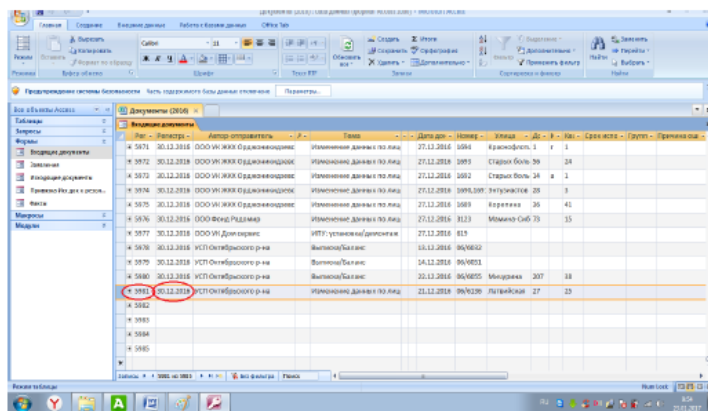
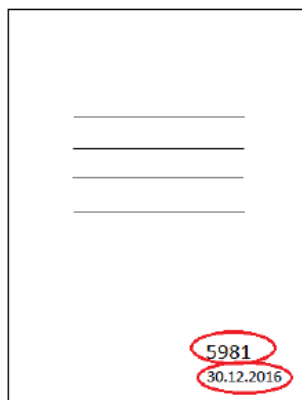


Рисунок 7 — Присвоение даты и номера входящему документу

Рисунок 10 — Страница с описанием процесса присвоения номера документу

Более того, данный раздел рассматривает действия документоведа, которые необходимо совершить после момента окончания регистрации входящего документа (рисунок 11).

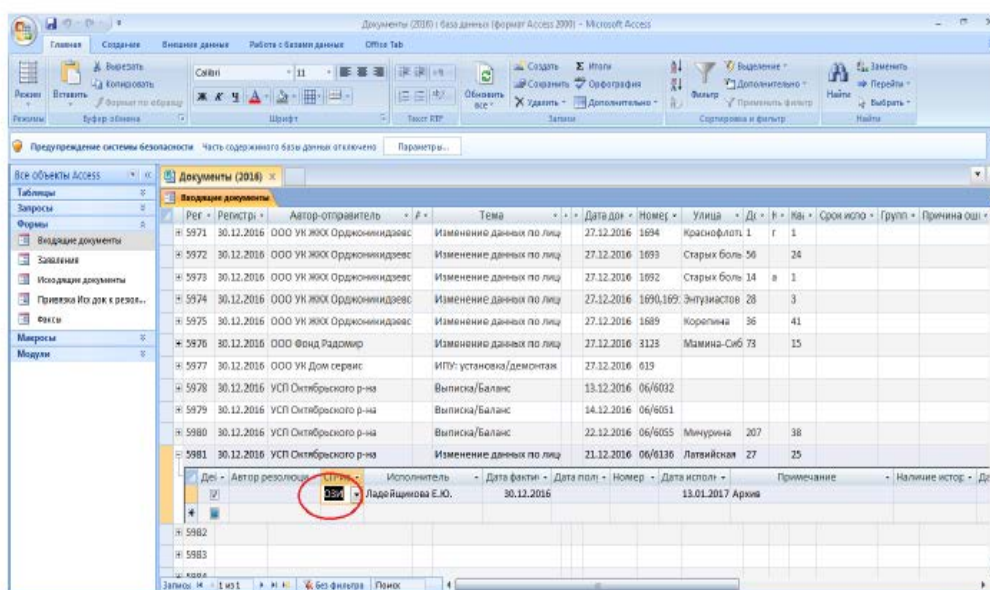


Рисунок 8 — Отдел передачи зарегистрированного входящего документа

Рисунок 11 — Рассмотрение заключительного этапа регистрации документа

Раздел «Регистрация входящих документов» рассматривает процесс регистрации документов, которые периодически поступают в организацию по электронной почте или факсом.

Данный процесс подробно описан в данном руководстве, и следуя инструкции, которая представлена в данном руководстве, специалист получает возможность весь этот процесс освоить.

Страница с описанием процесса регистрации документации, поступившей в организацию электронной почтой или факсом, представлена на рисунке 12.

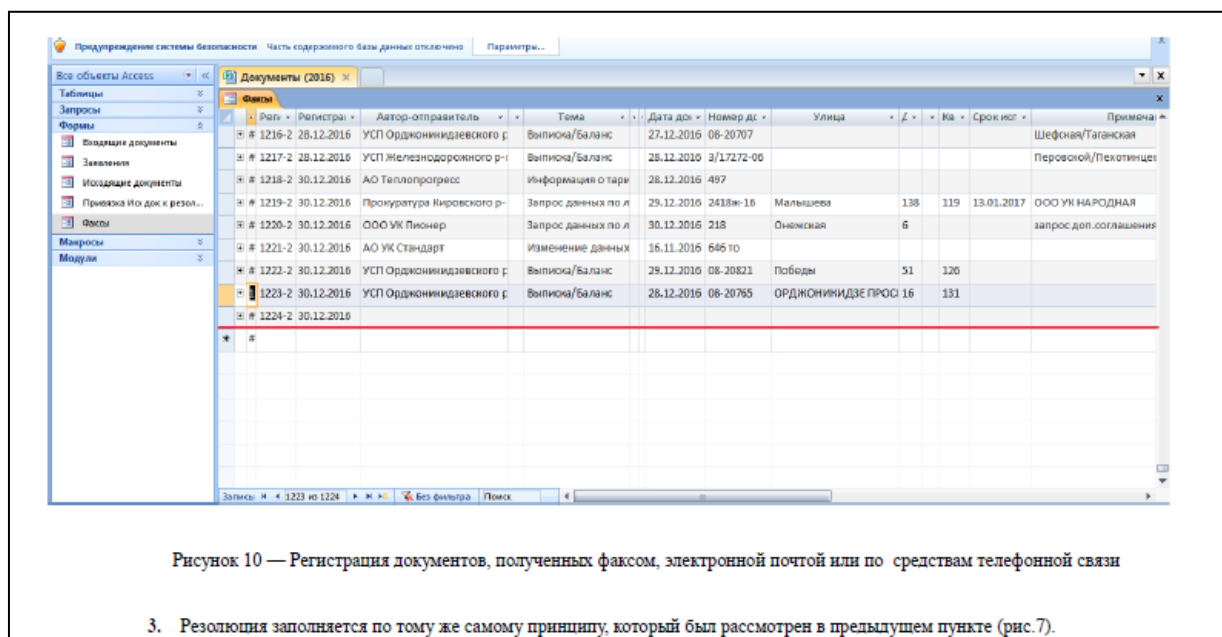


Рисунок 12 — Страница с описанием процесса регистрации документации, поступившей в организацию электронной почтой или факсом

Так же, в данном разделе отдельно рассмотрен процесс регистрации заявлений, которые поступают от абонентов.

Данный пункт описывает:

- временные рамки для регистрации заявлений;
- сам процесс регистрации заявлений;
- процесс присвоение регистрационного номера документу и т.д.

При регистрации заявлений, документу необходимо присвоить номер, и направить в отдел для работы с данным заявлением.

В электронном руководстве рассматривается этот процесс, начиная с отметки на документе и заканчивая моментом передачи документа в выбранный отдел (рисунок 13).

4.4 Регистрация заявлений

Заявления абонентов в адрес Единого расчетного центра поступают один раз в неделю. Зарегистрировать все заявления необходимо в течение семи рабочих дней с момента поступления заявлений в организацию.

Для регистрации заявления необходимо следовать представленной ниже инструкции.

1. Открыть форму Заявления (рис.12).

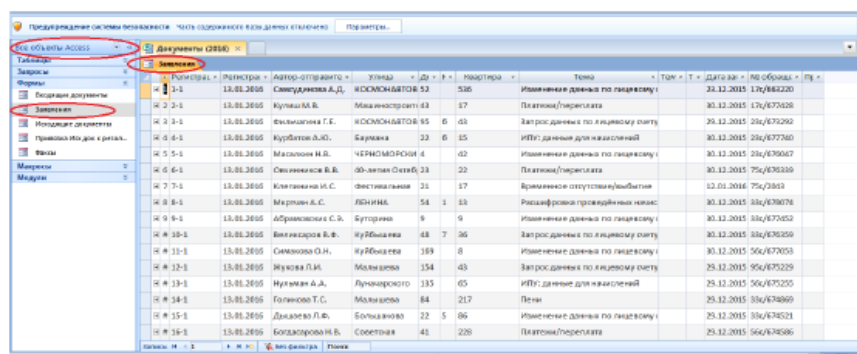


Рисунок 12 — Открытие формы Заявления

Рисунок 13 — Страница с описанием процесса регистрации заявлений от абонентов

При регистрации заявлений, документу необходимо присвоить номер и направить в отдел для работы с данным заявлением (рисунок 14).

25

Далее, заявлению присваивается регистрационный номер и дата регистрации документа:

- ✓ Дата заявления – текущая дата.
- ✓ Регистрационный номер – номер, равный присвоенному номеру в программе. Регистрационный номер документа состоит из порядкового номера документа и типа документа «-1». Тип документа необходим для определения адресата: учетный номер с типом документа «-1» — говорит о том, что данный документ является заявлением от абонента (рис. 16).

5182-1
30.12.2016

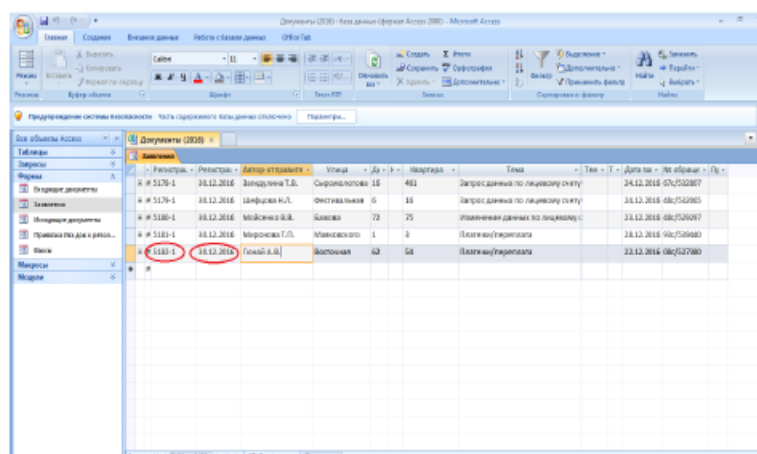


Рисунок 16 — Регистрационная отметка на заявлении

Рисунок 14 — Страница руководства с описанием процесса присвоения номера заявлению от абонента

Электронное руководство рассматривает весь этот процесс, начиная с отметки на документе и заканчивая моментом передачи документа в выбранный отдел.

Раздел «Регистрация исходящих документов» содержит следующую информацию:

- о видах исходящей документации;
- о процессе их регистрации;
- об отделах, на которые необходимо регистрировать тот или иной исходящий документ и т.д.

Процесс регистрации исходящей документации в данном руководстве подробно описан и продемонстрирован видеороликом.

Страница с описанием процесса регистрации исходящих документов представлена на рисунке 15.

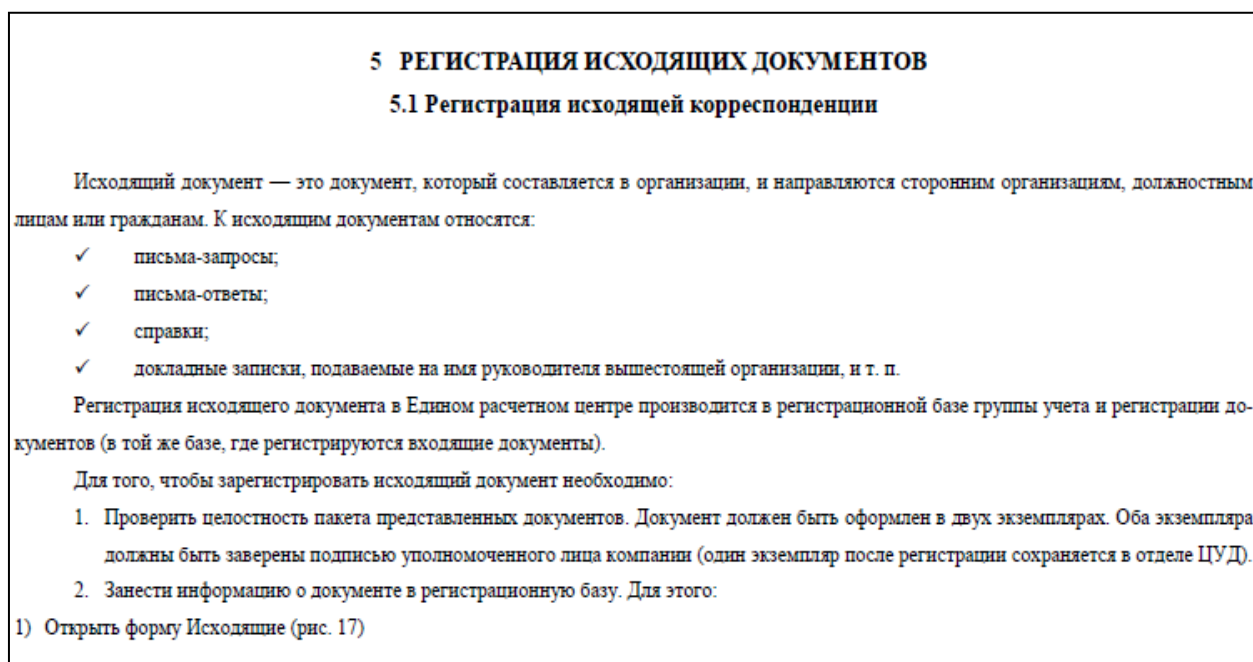


Рисунок 15 — Страница раздела «Регистрация исходящих документов»

Данный раздел содержит описание процесса открытия формы в программе для дальнейшей регистрации исходящего документа. Страница с описанием этого процесса представлена на рисунке 16.

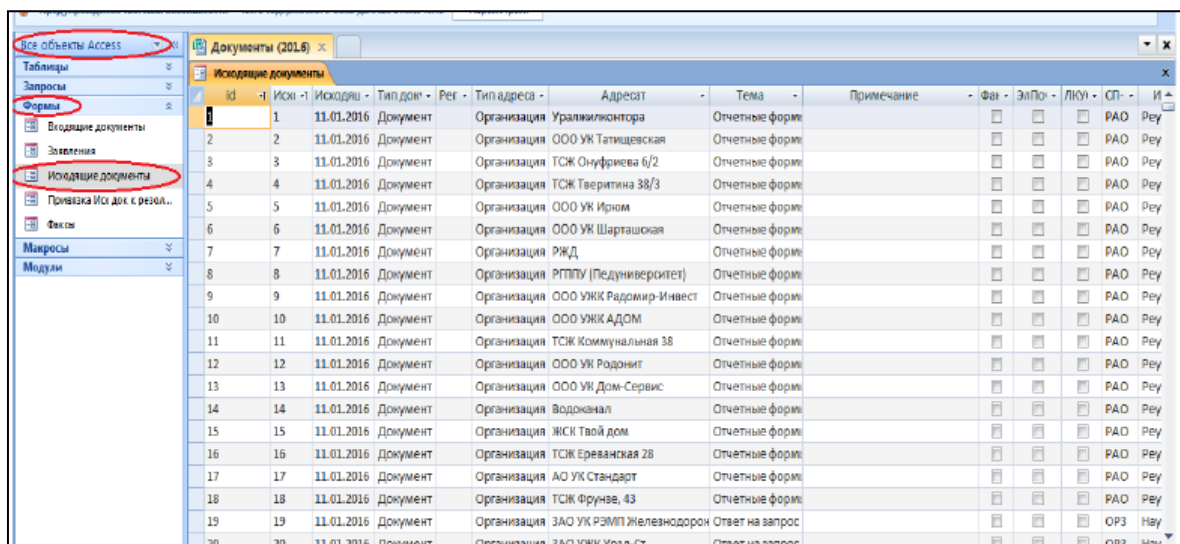


Рисунок 16 — Демонстрация процесса открытия формы в программе

В данном разделе руководства описана процедура выбора типа документа при регистрации исходящего документа (рисунок 17).

- Столбец «id» заполняется автоматически.
- «Исходящий номер» - порядковый учетный номер, заполняется самостоятельно.
- «Исходящая дата» – текущая дата.
- В столбце «Тип документа» выбрать: Документ, Заявление либо Факс, в зависимости от типа входящего документа (рис.19).

Тип документа определяется цифрой «-1» (заявление), цифрой «-2» (факс) или без цифры (документ).

id	-1	Иск-1	Исходная	Тип докум.	Рег.	Тип адреса	Адресат	Тема	Примечание	Файл	Эл.Поч.	ЛЮД.	СП.	Исполнитель
12487	12217	30.12.2016	Заявление	4702	Абонент	Потапова Р.Л.	Временное отсу	862/544327					ЦОЗ	Востротина Т.О.
12488	12218	30.12.2016	Документ		Абонент	a.soloviev66@mail.ru	Ответ на запрос	862/544139					ЦОЗ	Зуева А.А.
12489	12219	30.12.2016	Документ		Абонент	ekb@k@mail.ru	Ответ на запрос	862/544132					ЦОЗ	Зуева А.А.
12490	12220	30.12.2016	Документ		Абонент	Шокина А.В.	Ответ на запрос	ЕЦЗ 177395,862/544119					ЦОЗ	Безгодова Е.В.
12491	12221	30.12.2016	Заявление	4439	Абонент	Немыкин Е.В.	Ответ на запрос	862/544097					ЦОЗ	Безгодова Е.В.
12492	12222	30.12.2016	Документ		Абонент	Зарипова А.И.	Ответ на запрос	ЕЦЗ 177635,862/544078					ЦОЗ	Великова А.В.
12493	12223	30.12.2016	Документ	5929	Организация	Управление Федеральной а	Ответ на запрос						ЮД	Ярополова М.А.
12494	12224	30.12.2016	Документ		Организация	ООО УК РЭМП-Эльмаш	Отчетные формы						РАО	Регуева Н.А.
12495	12225	30.12.2016	Документ		Организация	ООО Дельтаком	Перечень ответ: единый список транспортн						УД	Беллев В.А.
12496	12226		Документ		Организация	Департамент соц.развития Т.	Ответ на запрос							Миронов М.В.
12497														
12498														
12499														
12500														
12501														
12502														
12503														
12504														
12505														
12506														

Рисунок 19 — Выбор типа документа при регистрации исходящего письма

Рисунок 17 — Страница с описанием выбора типа исходящего документа

Так же, в данном разделе электронного руководства объясняется принцип определения:

- типа адресата;
- темы документа;
- данных, которые заносятся ячейку «примечание» и т.д.

Страница с описанием процесса занесения данных в программу при регистрации исходящего документа представлена на рисунке 18.

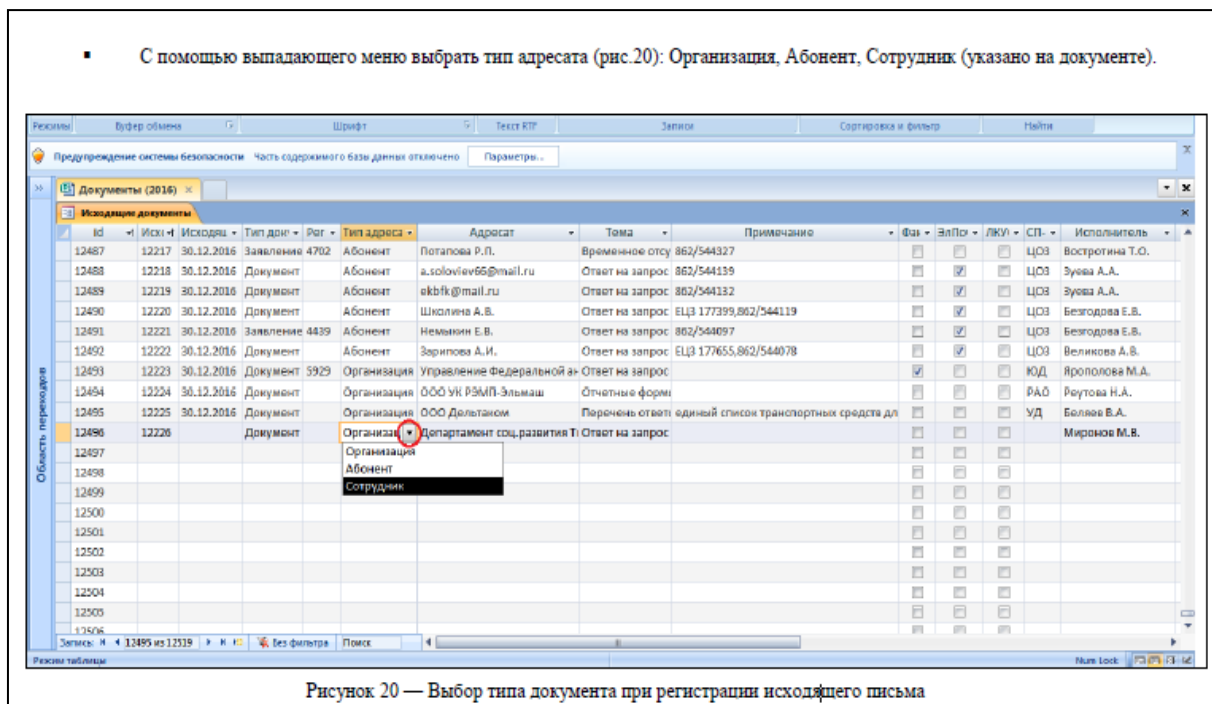


Рисунок 18 — Страница с описанием процесса занесения данных в программу при регистрации исходящего документа

В данном разделе так же описаны действия, которые должен совершить документовед на последнем этапе регистрации исходящего документа (рисунок 19).

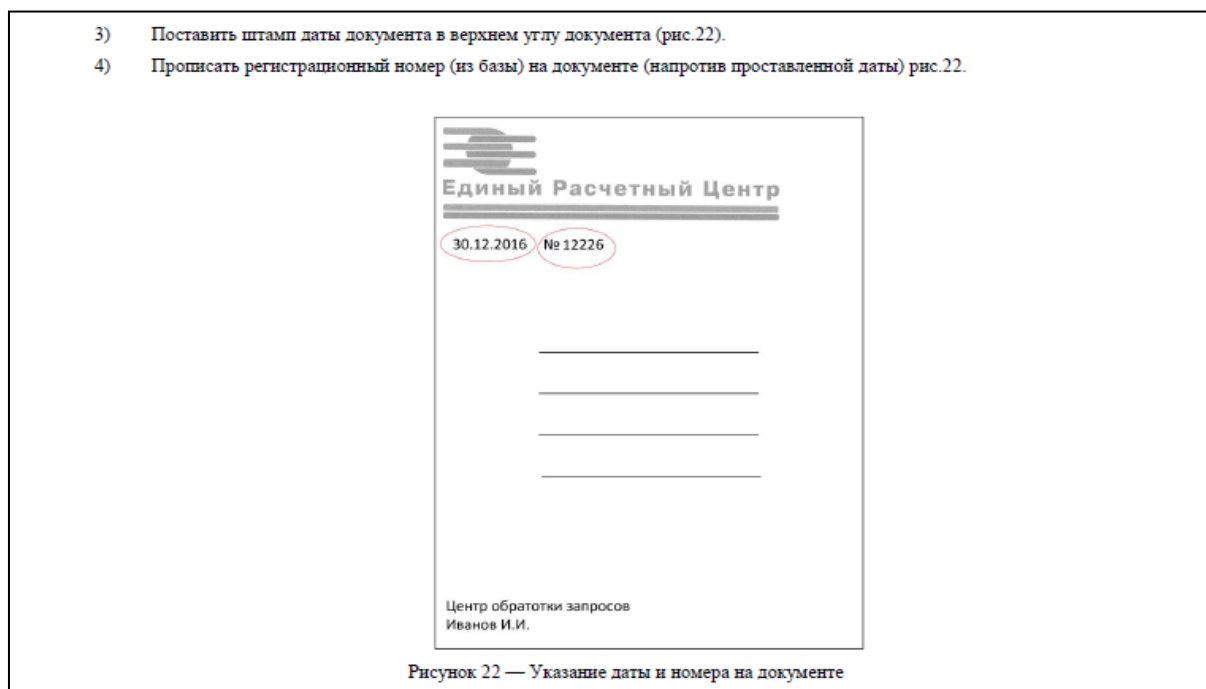


Рисунок 19 — Страница с описанием заключительного этапа регистрации

Так же, электронное руководство содержит раздел «Регистрация виз». В разделе подробно демонстрируется процесс фиксации момента передачи документа из одного отдела в другой (рисунок 20).

6 РЕГИСТРАЦИЯ ВИЗ

6.1 Порядок прохождения внутренних документов

Регистрация момента передачи документа из одного отдела в другой называется визированием документа.

После передачи документа исполнителю, возможен вариант, когда этот же документ должен быть отработан другим отделом. В этом случае, документ возвращается в Отдел ГУИР (группа учета и регистрации документов) для занесения информации о передаче документа в другой отдел, в соответствии с пометкой на документе. Пометка на документе содержит: ясное, исчерпывающее указание о порядке и характере исполнения документа (рис.23). Пометка на документе содержит следующие элементы:

- текст (где содержатся данные об исполнителе и об отделе передачи документа);
- задание (адресовано специалисту для дальнейшей работы над документом);
- срок исполнения (адресовано специалисту);
- подпись;
- дата.

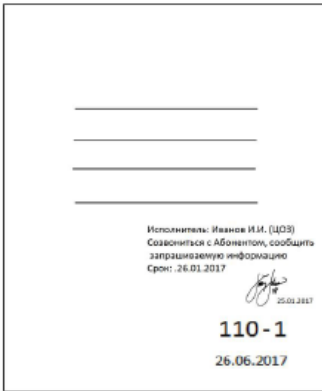


Рисунок 23 — Пример визирования документа руководителем отдела

Движение документов в организации фиксируется сотрудниками Отдела ГУИР в регистрационно-контрольных формах. Перемещение документов, зарегистрированных Отделом ДОУ, между структурными подразделениями и сотрудниками организации без уведомления об этом Отдела запрещается.

Для того чтобы завизировать документ в базе данных, необходимо:

- Определить тип документа (входящий, заявление/факс) см. пункт 4.2.
- Зайти в форму, соответствующую типу документа.

Рисунок 20 — Страница раздела «Регистрация виз»

Данный раздел содержит информацию:

- о процессе регистрации момента передачи документа из одного отдела в другой;
- о визах на документе (об использовании виз на документе при регистрации данных в программном обеспечении);
- об определении того, какие именно данные из визы необходимо заносить в программу и т.д.

В данном разделе рассмотрен пример регистрации момента передачи документа из одного отдела в другой (рисунок 21).

Пример визирования документа.

Например, необходимо завизировать момент передачи документ с номером 110-1 другому специалисту.

Для этого:

1. Определяем тип документа (так как номер содержит «-1» - следовательно, тип документа – заявление).
2. Находим номер «110-1» в базе данных (в форме Заявления).
3. Открываем резолюцию.
4. Заполняем резолюцию в соответствии с отметкой на документе (рис.23).
5. Передаем документ в отдел, указанный в резолюции.

Весь процесс визирования документа продемонстрирован на рисунке 24.

The screenshot shows a software interface for document management. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Заявления', 'История документов', 'Правка Нодок к резолюции', 'Входы', 'История', 'История', and 'История'. The main area displays a table of documents. The table has columns for document number, date, author, recipient, and status. The document with number '110-1' is highlighted with a red circle. Below the table, there is a detailed view of the document's history, showing the sequence of actions taken, including 'Автор резолюции' (Author of resolution) and 'Исполнитель' (Executor), along with dates and comments. A red text entry states: 'Солодовникова Г.В. передает документ Иванову И.И. 25.01.2017 числа'.

№ документа	Дата документа	Автор документа	Получатель документа	Статус документа	Дата документа	Комментарий
№ 102-1	20.01.2016	Дмитров В.И.	Матвеев-Сибирь 57	а	171	Рассмотрение проведенных начис.
№ 103-1	20.01.2016	Миронов Н.А.	Свердлова	27	19	Благодарности
№ 104-1	20.01.2016	Сундеев А.В.	Блохина	61	а	5
№ 105-1	20.01.2016	Маджидов Л.Ф.	Белая	148	86	Платежи/переплата
№ 106-1	20.01.2016	Матвеев С.А.	ОТДЕЛНЫЙ ПС 8	а	9	Платежи/переплата
№ 107-1	20.01.2016	Евдокимов Е.С.	ЛЕНИНА	5	5	100
№ 108-1	20.01.2016	Евдокимов А.В.	ЛЕНИНА	5	3	100
№ 109-1	20.01.2016	Павлов И.С.	Юшкова	9	7	Пени
№ 110-1	20.01.2016	Иванов И.И.	Иванова	38	6	80

Рисунок 24 — Визирование документа в базе данных группы учета и регистрации документов

Рисунок 21 — Страница с описанием примера процесса визирования документа

Следующий раздел, содержащийся в электронном руководстве, имеет название «Поиск истории документа».

7 ПОИСК ИСТОРИИ ДОКУМЕНТА

Поиск истории документа — это процесс, необходимый в том случае, если руководитель запрашивает информацию о документе.

Данный запрос может поступить в случае если руководителю того или иного отдела нужно получить информацию:

- О месте нахождения документа (архив/один из отделов ЕРЦ);
- о статусе документа (в работе/отработан);
- о дате поступления документа;
- о структурных подразделениях, куда документ был передан и т.д.

Цели поиска информации о документе могут быть различными. Например, руководителю отдела поступил документ, который по его мнению уже был когда-то отработан (возможно, данный документ поступал факсом, а сейчас поступил оригиналом). Для этого, сотрудник обращается в отдел ГУИР для данной проверки.

Для того чтобы эту проверку осуществить – сотрудник ГУИР запрашивает критерии поиска у руководителя. К критериям поиска относятся:

1. Номер документа (присвоенный автором-отправителем);
2. дата документа (присвоенная автором-отправителем);
3. информация об организации (организация, указанная на входящем документе).

Рисунок 21 — Раздел руководства «Поиск истории документа»

Данный раздел содержит информацию:

- о причине, по которой необходимо время от времени осуществлять поиск истории документа;
- о целях осуществления данной операции;
- о самом процессе поиска истории в регистрационной базе данных и т.д. (рисунок 21).

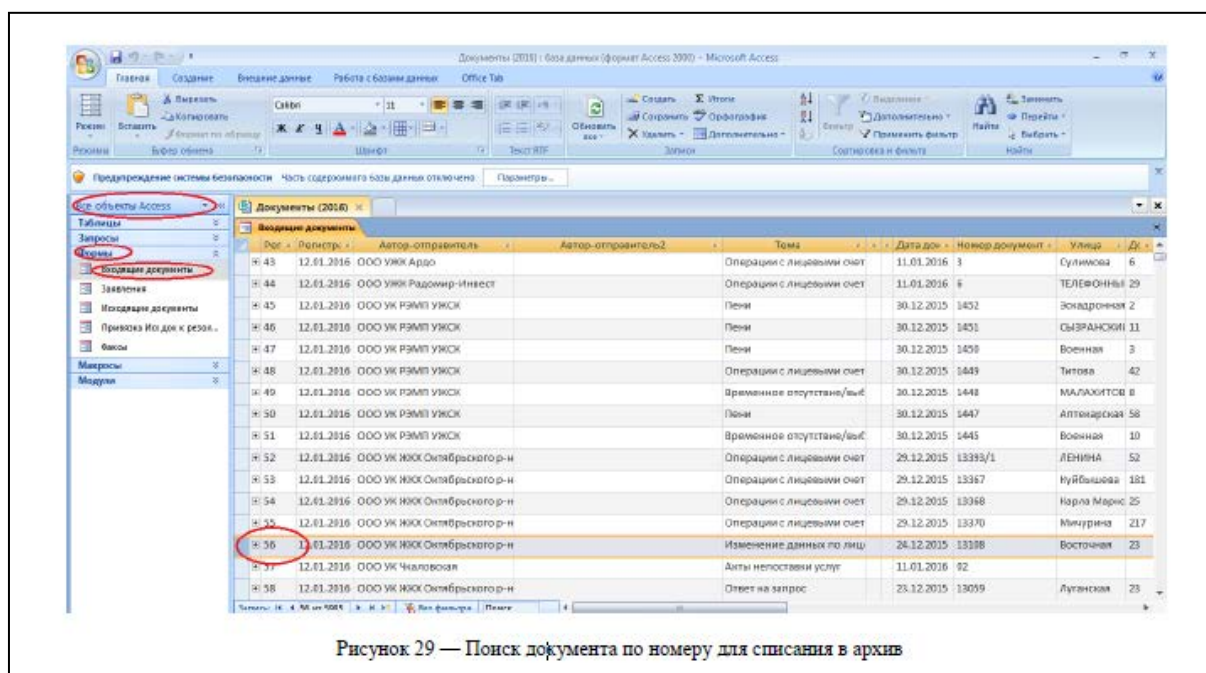


Рисунок 29 — Поиск документа по номеру для списания в архив

Рисунок 22 — Страница с описанием процесса открытия формы для осуществления поиска истории документа

В разделе «Поиск истории документа» подробно описан сам процесс поиска, а именно: в какой форме программы выполняется данная операция, как в эту форму открыть, какие данные необходимы для осуществления непосредственного поиска документа.

В рассматриваемом разделе, описан весь процесс поиска, с момента поступления запроса и до момента окончания выполнения данного запроса.

Следующий раздел, который содержится в электронном руководстве, это раздел «Хранение документов в организации. Их передача на постоянное хранение». Данный раздел содержит информацию:

- о месте расположения документации в организации;
- об условиях хранения документов;

- о моменте передачи документации в архив организации;
- о процессе, который необходимо осуществлять при списании документа в архив;
- о занесение информации в регистрационную базу данных (о моменте передачи документа в архив) и т.д. (рисунок 23).

Пример списания документа в архив организации.

Например, необходимо списать в архив документ с номером 56. Для этого:

1. Определяем тип документа. Так как номер документа «56» - следовательно, это входящий документ.
2. Заходим в форму Входящие.
3. Ищем номер 56 (рис.29).

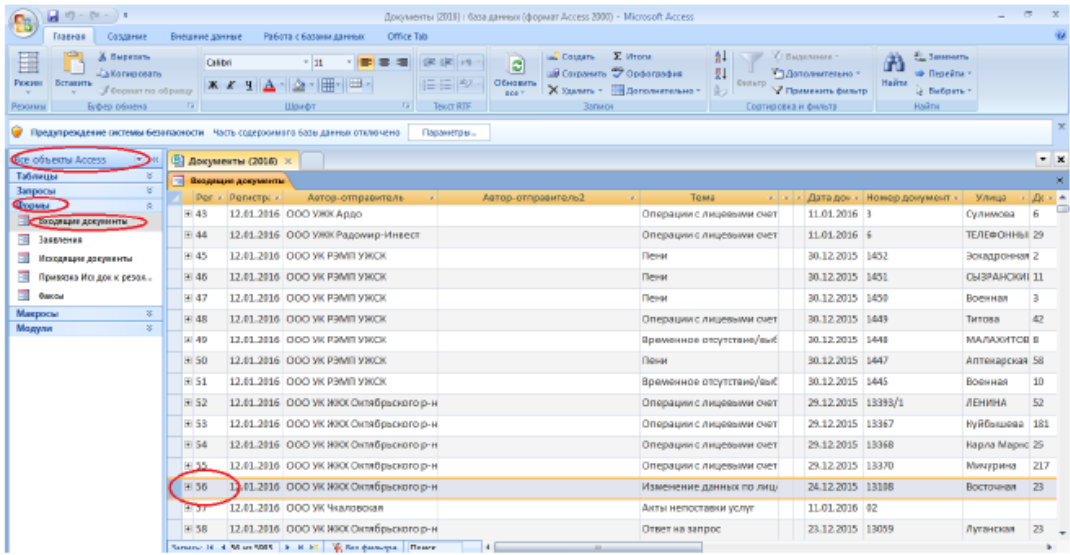


Рисунок 29 — Поиск документа по номеру для списания в архив

Рисунок 23 — Страница раздела «Хранение документов в организации. Их передача на постоянное хранение»

Представленное электронное руководство является инструментом в работе документоведа, настольной «книгой» специалистов, занимающих данную должность.

С данным руководством могут работать как новые сотрудники, с целью ознакомления с должностными обязанностями и процессом выполнения операций в программе, так опытные сотрудники, которые в случае необходимости получают информацию о технологии выполнения операций с документами,

их нюансами, с целью внесения поправок в устоявшуюся систему работы с документацией или для уточнения данной информации).

2.5 Рекомендации по использованию электронного руководства

Электронное руководство предназначено для предоставления информации пользователям программы учета движения документов в Едином расчетном центре, о технологии выполнения операций по регистрации, контролю исполнения, поиску документов.

Сотрудники отдела ЦУД, функциональные обязанности которых связаны с использованием данной программы, должны иметь свободный доступ к данному руководству.

Руководство может быть использовано новыми сотрудниками для освоения технологии работы с программой «с нуля».

Для успешного использования руководства рекомендуется соблюдение следующий условий:

1. Необходим определенный уровень подготовки сотрудника:

- знания и умения в области работы с операционной системой: работа с файлами, окнами, вызов программ и т.п.;
- основы работы в MSWord: запуск программы, ввод и редактирование текста, открытие, создание и сохранение документов и т.д.;
- основы документооборота и делопроизводства.

2. Необходимо программно-аппаратное обеспечение:

- персональный компьютер с установленной операционной системой Windows;
- программное обеспечение для просмотра файлов формата PDF;
- доступ к программе учета движения документов с правами доступа для выполнения операций по регистрации, контролю и др. операциям с документами;

- программное обеспечение для просмотра видеороликов, демонстрирующих процесс выполнения операций с документами.

3. Сотрудникам, не имеющим опыта работы с данной программой, рекомендуется:

- начинать освоение программы с использованием руководства, последовательно изучая все его разделы, в том порядке, в котором они представлены;
- обязательно изучать теоретический материал, представленный в каждом разделе;
- выполнять все практические действия, которые предложено выполнить в руководстве;
- просматривать видеоролики, демонстрирующие выполнение операций, используя ссылки на них, размещенные в руководстве (рисунок 24);
- в случае возникновения затруднений (не получается выполнить операцию, не понятны формулировки и т.д.) необходимо обратиться к наставнику за помощью.

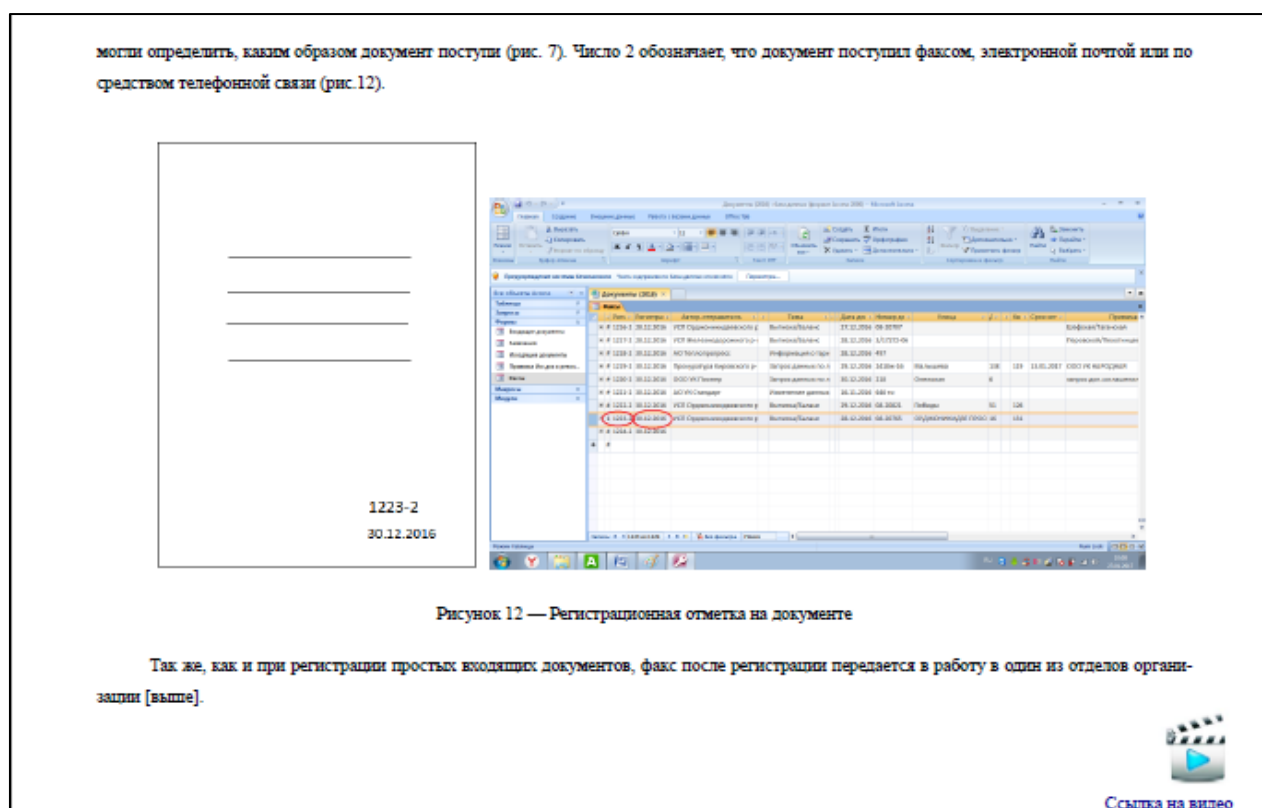


Рисунок 24 — Страница раздела с размещенной ссылкой на видео

4. Сотрудникам, не имеющим опыт работы с данной программой, рекомендуется использовать руководство для уточнения порядка и нюансов выполнения операций, изучения новых возможностей программы, появляющихся в процессе обновления ее функционала и интерфейса.

Для этого они могут использовать технологии стандартного поиска, реализованные в программе просмотра (рисунок 25).

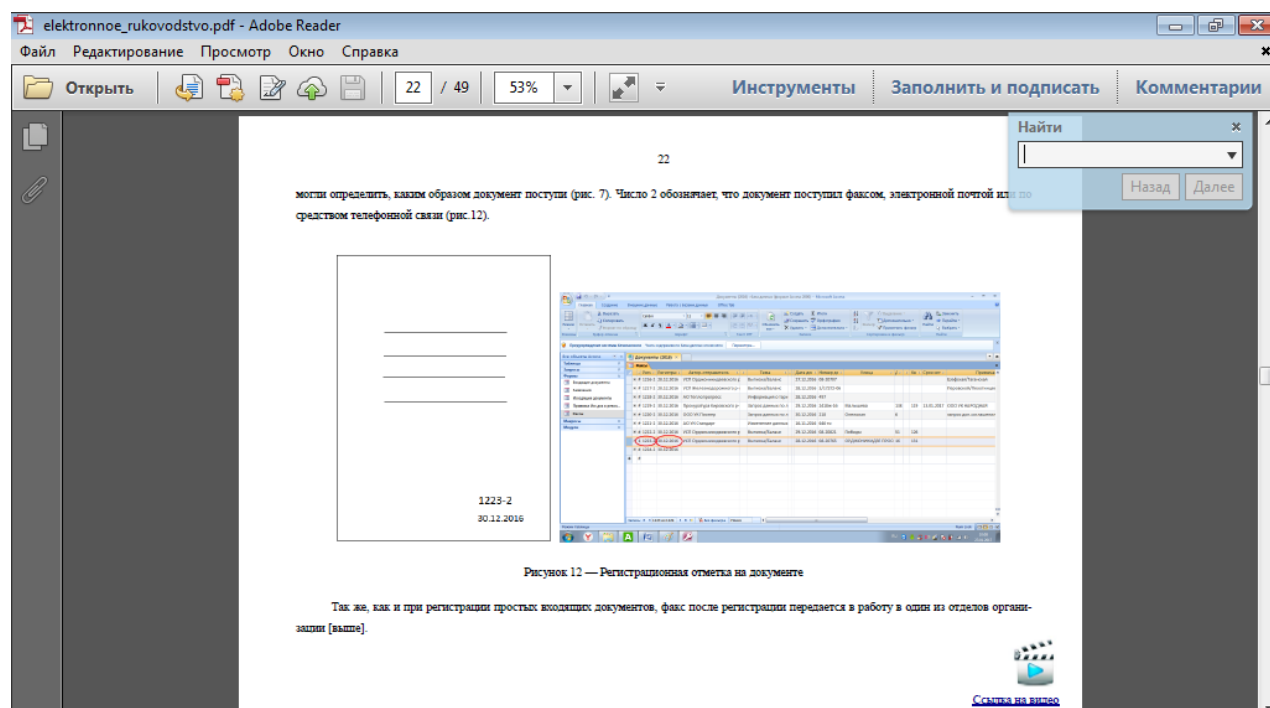


Рисунок 25 — Средства поиска необходимой информации

5. Сотрудники, использующие руководство, независимо от опыта их работы с программой, в случае возникновения у них затруднений, связанных с отсутствием необходимой информации/описания выполнения приемов, операций в руководстве, с неточными описаниями, формулировками, несоответствующими технологии работы в актуальной версии программы, которые могут быть вызваны произведенными ее обновлениями, должны обратиться в отдел сопровождения программного обеспечения для доведения этой информации до сотрудников этого отдела, ответственных за сопровождение данной программы и поддержку ее пользователей, и получения актуальной обновленной версии руководства.

2.6 Апробация электронного руководства

Главной целью создания электронного руководства являлась возможность его применения сотрудниками ЕРЦ для освоения технологии работы с программой учета движения документов.

В декабре 2016 года в отделе ЦУД была проведена апробация электронного руководства с целью выяснения того, что руководство работает и помогает в процессе освоения программы.

С данным руководством работали два специалиста, у которых не было опыта работы с данной программой. В ходе самостоятельного освоения программы они использовали руководство, и им удалось освоить основы работы в данной программе.

В ходе работы с электронным руководством сотрудники отметили следующее:

- недостаточно теоретической информации в некоторых разделах;
- недостаточно подробно описан принцип выполнения некоторых операций;
- в некоторых разделах формулировки слишком длинные, что затрудняет понимание.

Замечания и недочеты, указанные пользователями электронного руководства были учтены и исправлены:

- добавлен теоретический материал в указанные пользователями разделы;
- изменена формулировка неудачно сформулированных фрагментов описания технологии выполнения операций по регистрации документов;
- разработаны и добавлены видеоролики для более подробного и понятного представления информации о выполнении сложных операций с документами.

В целом, отзыв о руководстве был положительным. Сотрудники, принимавшие участие в апробации отметили, что созданное электронное руковод-

ство позволяет получить необходимую информацию для освоения технологии работы в программе.

Одним из главных преимуществ электронного руководства, по мнению сотрудников, стал свободный доступа к данному руководству.

Процесс апробации показал, что руководство позволяет не только ознакомиться с принципом движения документов в Едином расчетном центре, но и дает возможность освоить технологию выполнения операций по регистрации, контролю исполнения и поиску документов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы разработано электронное руководство для пользователей программы учета движения документов в Едином расчетном центре, реализованной в Microsoft Office Access.

В процессе выполнения выпускной работы были решены следующие задачи:

1. Проведен анализ различных источников, посвященных теме работы: анализ литературы при разработке электронного руководства позволил отобрать, систематизировать материал, а так же понять, каким образом данный материал необходимо представить, чтобы информация была понята и усвоена пользователем. Были проанализированы материалы, посвященные технологии работы в Microsoft Office Access, функционал программы учета движения документов в ЕРЦ, должностные обязанности документоведа, определен необходимый уровень подготовки, который требуется для успешной работы в программе.

2. Анализ материалов, посвященных руководствам для пользователей программного обеспечения, позволил определить структуру и содержание руководства. В ходе изучения материалов, посвященных корпоративному обучению, обучению сотрудников в организации, особенностям электронных изданий, выявлены достоинства электронных руководств, преимущества их использования, требования к представлению информации в них.

3. Разработана структура и интерфейс электронного руководства. При разработке учтены требования к электронным руководствам пользователей. В данное электронное руководство входят следующие элементы: теоретическая часть, пошаговое описание процесса выполнения практических операций, видеоролики, с демонстрацией процесса выполнения операций, примеры выполнения операций в программе.

4. Руководство разработано и апробировано в отделе ЦУД ЕРЦ в декабре 2016 года. В ходе апробации, в которой приняли участие сотрудники предприятия, были выявлены недочеты, которые были устранены, установлено, что разработанное электронное руководство соответствует требованиям заказчика. Оно содержит необходимые разделы, соответствует требованиям, предъявляемым к современному электронному руководству, позволяет пользователям освоить технологию работы в программе учета движения документов в ЕРЦ.

Таким образом, поставленные задачи решены, цель достигнута.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Афанасьев А. А. Обучение персонала работе с информационной системой [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kadrovik.ru/> (дата обращения: 20.01.2017).
2. Бекаревич Ю. Самоучитель Microsoft Access 2013 [Текст] / Ю.Бекаревич, Н. Пушкина. – Санкт-Петербург: БХВ-Петербург, 2014. – 465 с.
3. Бирюков А. Корпоративное ИТ-обучение в новых условиях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.osp.ru/> (дата обращения: 20.01.2017).
4. ГОСТ РД 50-34.698-90 АС. Требования к содержанию документов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// dit.mos.ru/](http://dit.mos.ru/) (дата обращения: 24.01.2017).
5. Деревнина А. Ю. Принципы создания электронных учебников. Открытое образование: проектирование учебников [Текст] / А. Ю. Деревнина. – Тюмень: Вектор Бук, 2013. – 50 с.
6. Днепров А. Microsoft Access 2007 [Текст] / А. Днепров. – Санкт-Петербург: Питер, 2007. – 240 с.
7. Должностная инструкция документоведа [Текст] / Екатеринбург: Единый расчетный центр, 2002. – 60 с.
8. Ермаков Д. С. Технические и психолого-педагогические требования к разработке электронных учебных пособий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fa-kit.ru/> (дата обращения: 23.12.2015).
9. Зимина О. В. Рекомендации по созданию электронного учебника [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.academiaxxi.ru/> (дата обращения: 23.01.2017).
10. Зрюмов Е. А. Базы данных [Текст] / Е. А. Зрюмов, А. Г. Зрюмова. – Барнаул: АлтГТУ, 2010. – 131 с.

11. Ильина М. А. Статья «Электронные учебные пособия, и их важность в учебном процессе» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://journal.kuzspa.ru/> (дата обращения: 20.01.2017).
12. Как написать руководство пользователя [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kakprosto.ru/> (дата обращения: 21.01.2017).
13. Как создать руководство пользователя [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// ru.wikihow.com/](http://ru.wikihow.com/) (дата обращения: 24.01.2017).
14. Корпоративное обучение при внедрении СЭД [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://osnova.ru/> (дата обращения: 20.01.2017).
15. Красильников В. В. Теоретические основы разработки электронных образовательных изданий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sspi.ru/> (дата обращения: 18.01.2017).
16. Кузнецов И. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления [Текст] / И. Кузнецов. – Москва: Юрайт, 2014. – 400 с.
17. Кузнецов И. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Текст] / И. Кузнецов. – Москва: Юрайт, 2016. – 576 с.
18. Михеева Е. В. Информационные технологии в профессиональной деятельности. Технические специальности [Текст] / Е. В. Михеева, О. И. Титова. – Москва: Академия, 2014. – 416 с.
19. Морозов В. В. Применение интерактивных электронных технических руководств в образовательных технологиях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/> (дата обращения: 21.01.2017).
20. Мэтью М. К. Microsoft Access. Руководство пользователя [Текст] / М. К Мэтью. – Санкт-Петербург: БХВ-Петербург, 2012. – 784 с.
21. Обучение персонала при внедрении АИС [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sike.ru/> (дата обращения: 20.01.2017).
22. Осетрова Н.В. Книга и электронные средства в образовании [Текст] / Н. В. Осетрова, А. И. Смирнов, А. В. Осин. – Москва: Логос, 2013. – 142 с.

23. Персианов В. В. Электронное офисное делопроизводство [Текст] / В. В. Персианов. – Москва: Директ-Медиа, 2016. – 326 с.

24. Рогожин М. Ю. Настольная книга секретаря. Подготовка документов [Текст] / М. Ю. Рогожин. – Москва: Директ-Медиа, 2014. – 363 с.

25. Руководство пользователя. Разработка и написание [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.swrit.ru/> (дата обращения: 20.01.2017).

26. Руководство пользователя согласно требованиям ГОСТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.it-gost.ru/> (дата обращения: 20.01.2017).

27. Степанов Д. Ю. Проблемы внедрения корпоративных информационных систем: уровень приложений. Проблемы обучения пользователей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://stepanovd.com/> (дата обращения: 20.01.2017).

28. Трегубова О. П. Создание электронного учебника [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://festival.1september.ru/> (дата обращения: 20.01.2017).

29. Чекина И. Г. Практические работы по Microsoft Office 10 [Текст] / И. Г. Чекина, О. И. Шардакова. – Ижевск: Удмуртский университет, 2013. – 465 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Министерство образования и науки Российской Федерации

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Институт инженерно-педагогического образования
Кафедра информационных систем и технологий
направление 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
профиль «Информатика и вычислительная техника»
профилизация «Компьютерные технологии»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ Н. С. Толстова

« _____ » _____ 2016 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы бакалавра

студентки 4 курса, группы ЗКТэ-402с Саакян Ксении Мартиросовны

1. Тема: **«Электронное руководство для пользователей программы учета движения документов»**

утверждена распоряжением по институту от _____ г. №.

2. Руководитель: Нарваткина Наталья Степановна, старший преподаватель кафедры ИС.

3. Место преддипломной практики: ООО Единый расчетный центр

4. Исходные данные к ВКР: Афанасьев А.А. «Обучение персонала работе с информационной системой»; Бекаревич Ю. «Самоучитель Microsoft Access 2013»; Деревнина А.Ю. «Принципы создания электронных учебников»; Должностная инструкция документоведа; Ермаков Д.С. «Технические и психолого-педагогические требования к разработке электронных учебных пособий» и т.д.

5. Содержание текстовой части ВКР (перечень подлежащих разработке вопросов).

Теоретические основы разработки электронного руководства пользователя

Требования к уровню подготовки пользователей программы и особенности их обучения

Анализ литературных и интернет-источников по теме исследования

Электронные руководства пользователей и технология их создания

Описание электронного руководства пользователя

6. Перечень демонстрационных материалов

Презентация в PowerPoint 2010

Электронное руководство для пользователей программы учета движения документов

Видеоматериалы

7. Календарный план выполнения выпускной квалификационной работы

№ п/п	Наименование этапа дипломной работы	Срок выполнения этапа	Процент выполнения ВКР	Отметка руководителя о выполнении
1	Сбор информации по выпускной работе и сдача зачета по преддипломной практике	20.12.2016-12.01.2017	40 %	
2	Выполнение работ по разрабатываемым вопросам их изложение в выпускной работе:			
	Анализ и проработка технической документации.	15.01.2017	45 %	
	Определение особенностей и требований к электронному руководству пользователей.	16.01.2017	75%	
	Создание электронного руководства пользователей	17.01.2017	85%	
	Реализация в электронном виде	20.01.2017	87%	
	Апробация руководства в организации	25.01.2017	9016T	
3	Оформление текстовой части ВКР	27.01.2017	93%	
4	Выполнение демонстрационных материалов к ВКР	29.01.2017	94%	
5	Нормоконтроль	02.02.2017	97%	
6	Подготовка доклада к защите в ГЭК	05.02.2017	100%	

8. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы

Наименование раздела	Консультант	Задание выдал		Задание принял	
		подпись	дата	подпись	дата
<i>Методическая часть</i>					
<i>Нормоконтроль</i>					
<i>Предварительная защита</i>					

Руководитель _____ Задание получил _____
подпись дата подпись студента дата

9. Выпускная квалификационная работа и все материалы проанализированы.

Считаю возможным допустить Саакян К. М. к защите выпускной квалификационной работы в государственной экзаменационной комиссии.

Руководитель _____
подпись дата

10. Допустить Саакян К.М. к защите выпускной квалификационной работы в государственной экзаменационной комиссии (протокол заседания кафедры от «__» _____ 20__ г., № __)

Заведующий кафедрой _____
подпись дата

